



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# PROSEDUR TABUNGAN Haji PADA BANK BNI

## SYARIAH KC. KOTA PEKANBARU

### LAORAN AKHIR

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)*



Oleh :

EMA SYAHDIA  
NIM : 01626204146

PROGRAM STUDI D III PERBANKAN

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1441 H / 2020 M



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Laporan akhir dengan judul *PRODUK TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH KC KOTA PEKAN BARU*, yang ditulis oleh:

Nama : EMA SYAHDIA  
 NIM : 01626204146  
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Maret 2020  
 Waktu : 13.30 WIB  
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 April 2020

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua :  
 URNASRINA, SE, M. Si  
 Sekretaris :  
 URYANTI, S.E.I, M.E.Sy  
 Penguji I :  
 ADONA KHAIRUNNISA, S.E.I, M.E.S  
 Penguji II :  
 R. JENITA, SE, MM

*(Signatures of the Examining Team Members)*

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

*(Signature of Dean)*  
 Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag  
 NIP. 19580712 198403 1 005



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN**

Tugas akhir dengan judul **"PELAYANAN JASA BANK KEPADA NASABAH TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU"** yang ditulis oleh:

Nama : Ema syahdia  
 NIM : 016262040146  
 Prodi studi : Perbankan syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah  
 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 04 September 2019

Pembimbing Tugas Akhir

Devi Megawati, SE, ME., SY  
 NIP.198008292006042001

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### EMA SYAHDIA (2020) :PROSEDUR TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU

Tabungan haji pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru memiliki jumlah nasabah yang mengalami kenaikan jumlah nasabah yang signifikan. Oleh karenanya penting bagi Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya tersebut Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur tabungan haji pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru dan apa saja fasilitas yang diperoleh oleh naabah tabungan haji pada bank bni syariah KC Kota Pekanbaru

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, Penulis melakukan penelitian ini pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend Sudirman No.484 Pekanbaru, Riau. Metodologi dalam pengumpulan data adalah metode observasi, metode wawancara, metode dokumentasi dan metode studi pustaka. Adapun menjadi subjek pada penelitian ini adalah pimpinan dan staf karyawan Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru dan objeknya adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah tabungan haji pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, Sampel yang digunakan adalah sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang bagian *Customer service head* , 1 orang bagian *Funding*, 3 orang bagian *Customer service* Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.

Hasil penelitian ini adalah Prosedur Tabungan Haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yaitu: Calon nasabah mendatangi kantor Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru untuk melakukan pembukaan rekening tabungan haji melalui customer service dengan memberikan kartu identitas, Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan dan memberikan kartu identitas yang berlaku, customer service memeriksa kebenaran data yang telah diisi calon nasabah paea fomulir data nasabah. Kemudian, customer service melakukan input data dengan benar, Teller menerima slip setoran beserta uang tunai yang diberikan oleh nasabah. Kemudian teller melakukan input data dengan mengkredit rekening nasabah sejumlah setoran awal tersebut. Setelah semua telah diproses oleh teller, lembar kedua dan buku tabungan diberikan kepada nasabah sebagai bukti transaksi., Fasilitas Tabungan haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yaitu: Membantu nasabah dalam merencanakan ibadah haji Memudahkan nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena system BNI Syariah telah terhubung langsung dengan System Komputerisasi

**Kata Kunci : Prosedur, Tabungan Haji**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Daftar isi

<b>PENGESAHAN</b>	
<b>PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
E. Metode Penelitian .....	12
F. Metode Pengumpulan Data.....	14
G. Metode Analisa Data.....	14
H. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR</b>	
<b>CABANG PEKANBARU</b>	
A. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	19
B. Produk-produk BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru .....	20
C. Struktur organisasi .....	32
<b>BAB III LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Bank Syariah.....	37
B. Fungsi Bank .....	41
C. Pengertian Pelayanan .....	44
D. Pengertian haji .....	45
E. Macam-macam haji.....	46
F. Tujuan ibadah haji .....	47
G. Tata Cara Melakukan Ibadah Haji .....	48



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV PROSEDUR TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU

A. Bagaimana prosedur Tabungan Haji yang Diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru .....	51
B. Apa saja Fasilitas yang diperoleh oleh nasabah tabungan haji Pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.....	57
C. Kendala yang dihadapi oleh bank BNI Syariah.....	60

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	63

## Daftar Pustaka

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Daftar Tabel

**Tabel IV.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Haji dari  
Tahun 2015-2019 BANK BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.....61**





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberi kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**PROSEDUR TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU**” ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di akhir kelak, amin.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam Tugas Akhir ini maka kebenaran itu berasal dari Allah swt. Namun kalau dalam Tugas Akhir ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini, yaitu kepada :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Orang Tua dan keluarga tercinta Alm Ayahanda Sujiman dan Ibunda Karmila, serta Kakak dan Adik, Dayu afriani, Bagus arjuna, Nurma kumala diva dan Asifa opera yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta Bapak Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA selaku Wakil Rektor I, Bapak Drs. H. Promadi, MA., Ph.D selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. H. Maghfirah, MA selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
4. Ibu Nurnasrina, M,Si selaku Ketua Jurusan Prodi DIII Perbankan Syariah dan Ibu Jenita, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Prodi DIII Perbankan Syariah serta Bapak / Ibu Dosen dan Karyawan/i Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Ade Fariz Fahrullah, M.Ag selaku Penasehat Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
6. Ibu Devi Megawati, SE, ME.,Sy selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

7. Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kc jl. Jend. Sudirman Pekanbaru serta seluruh karyawan PT. Bank BNI Syariah Kc jl. Jend. Sudirman Pekanbaru yang telah membantu dalam pengumpulan data untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Sri kusniati, Fauza kharani, Erma yusnita dan semua anggota Perbankan Syariah C angkatan 2016 yang selalu menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua teman seperjuangan dan kakak-kakak yang tak bisa di tuliskan namanya satu-persatu yang banyak membantu penulis dalam penyusunan dan pengumpulan data Tugas Akhir ini dan juga tidak henti-hentinya memberi motivasi, serta moril maupun materil.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah swt.. membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Pekanbaru, 15 februari 2020

**EMA SYAHDIA**  
**NIM. 01626204146**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang Masalah

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Menurut Undang- Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank telah berkembang sangat pesat dan dapat dibagi menjadi 2 (dua) golongan besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Bank Indonesia adalah Bank sentral yang mengawasi seluruh kegiatan perbankan di Indonesia. Secara fungsional bank sentral harus mampu bertindak sebagai otoritas yang mengeluarkan uang berkoordinasi dengan pemerintah, mengusahakan stabilitas internal dan eksternal. Bank sentral harus

<sup>1</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 12

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membimbing, melakukan supervisi dan menerbitkan regulasi-regulasi bank-bank komersial.<sup>2</sup> Dalam melaksanakan kegiatan usaha, bank-bank nasional yang ada, baik bank umum maupun swasta, tunduk dan patuh pada segala peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral di Indonesia.

Di dunia modern, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Peran bank bagi masyarakat individu, maupun masyarakat bisnis sangat penting bahkan bagi suatu Negara, karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu Negara.

Dalam menjalankan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana adalah dengan prinsip *al-wadiah* dan *mudharabah*. *Al-wadiah al dhamanah* adalah harta atau benda yang dititipkan tidak boleh dimanfaatkan atau digunakan oleh penerima titipan. *Mudharabah* adalah menyimpan atau bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan murabahah atau ijarah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dapat pula dana tersebut digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan mudharabah.<sup>3</sup> Ada beberapa produk tabungan bank yang ditawarkan oleh perbankan syariah salah satunya yaitu tabungan yang dapat digunakan untuk ibadah haji.

<sup>2</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 55

<sup>3</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2012), cet. ke 1, h. 214-216



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara etimologi (bahasa) haji artinya niat dengan tujuan, maksud dan menyengaja. Dalam Bahasa Arab , haji artinya rukun (tiang agama) yang dilaksanakan oleh semua umat muslim di dunia. Sedangkan menurut *syarak*, haji adalah niat menuju Baitulharam dengan ilmu khusus untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu, di mulai dari bulan Syawal sampai dengan sepuluh hari pertama zulhijah.

Bulan-bulan haji yaitu dari bulan Syawal, Zulkaidah dan 10 hari pertama bulan Zulhijah.

Dalill

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya:”Dan (di antara)kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah,yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana”(Qs.Ali imran[3]97)<sup>4</sup>

Hukum haji

Haji hukumnya wajib bagi setiap muslim yang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya, Lalu kelibahannya digunakan untuk pergi haji. Selain materi, mampu disini yaitu mampu secara fisik dan keilmuan untuk berkunjung ke Tanah Suci. Wajib dalam hukuman haji berarti wajib hanya sekali seumur hidup. Jika melakukan lebih dari sekali,maka hukum haji menjadi sunnah untuk keberangkatan yang kedua.

<sup>4</sup> Indriya R.Dani &Hayantilah,*Hajj &Umrah for woman* (Jakarta Selatan:Qultom Media,2015),cet.ke-1,h.2

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Haji adalah salah satu rukun islam yang disebutkan dalam hadist-hadist sahih yang hukumnya *fardhu* (wajib) , Harus dilakukan sesekali seumur hidup bagi setiap muslim dan muslimah jika syarat-syaratnya terpenuhi. Ke-fardhuannya telah diketahui , Dan barang siapa yang menginggarinya berarti ia telah kufur<sup>5</sup>

Hakikat Haji Menurut Syariat Arti kata''haji''secara lughaw (bahasa) adalah berziarah , berkunjung, atau berwisata suci. yang sudah sesuai dengan ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000.<sup>6</sup>

Mekkah adalah kota terbaik untuk diziaraih, yakni dengan Haji. Mekkah adalah kota terbaik di muka bumi dan kota yang paling dicintai oleh Nabi Muhammad SAW.(*Musnad Imam Ahmad*,4/13;*Sunan ibn Majah* No.3168.Keutamaan yang menunjukkan betapa besar energi ilahi di kawasan Ka'bah sebagaimana dikatakan Rasullulah SAW adalah jika jika seorang muslim shalat dimasjidil haram , Maka pahalanya lebih baik dan berlipat sampai 100.000 kali jika dibandingkan dengan shalat di tempat lain. Sementara mereka yang shalat di Madinah dilipat gandakan sampai 1000 kali lipat (*shahih Al-Bukhari*,No.1190;*Shahih Muslim*,No.1394.) Wajar saja jika seluruh umat islam memiliki keinginan mendatangi Tanah Suci dan melaksanakan Ibadah Haji untuk menyempurnakan keislamannya. Dengan demikian,ibadah haji adalah rukun puncak dalam islam.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Anggyta Ryandika Rusman,*Panduan praktis Haji & Umrah*(Yogyakarta:Buku pintar,2015),cet.ke-1,h.6-7

<sup>6</sup> Sutan Remy Sjahdeini, Perbankan Islam, (Jakarta: Grafitri, 1999), h. 24.

<sup>7</sup> Muhammad Sholikhin,*Keajaiban Haji dan Umrah*,(Jakarta:Erlaga,2013),h.2

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Tujuan dan Hikmah

Tujuan diwajibkannya haji adalah memenuhi panggilan Allah untuk memperingati serangkain kegiatan yang pernah dilakukan oleh Nabi Ibrahim sebagai penggagas syariat islam. Kisah Nabi Ibrahim sehubungan dengan dikatakan Allah dala surat ibrahim ayat 37:

رَبَّنَا إِنِّي أَسْكَنْتُ مِنْ ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِنْدَ بَيْتِكَ الْمُحَرَّمِ رَبَّنَا لِيُقِيمُوا الصَّلَاةَ فَاجْعَلْ أَفْئِدَةً مِنَ النَّاسِ تَهْوِي إِلَيْهِمْ وَارْزُقْهُمْ مِنَ الثَّمَرَاتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ



Artinya: Ya Tuhan Kami, Sesungguhnya aku telah menempatkan sebahagian keturunanku di lembah yang tidak mempunyai tanam-tanaman di dekat rumah Engkau (Baitullah) yang dihormati, Ya Tuhan Kami (yang demikian itu) agar mereka mendirikan shalat, Maka Jadikanlah hati sebagian manusia cenderung kepada mereka dan beri rezkilah mereka dari buah-buahan, Mudah-mudahan mereka bersyukur.<sup>8</sup>

## Orang yang berhaji adalah tamu ALLAH

Imam an-Nasa'i berkata (hadists5/113), "Isa bin Ibrahim bin Martsud mengabarkan kepada kami. ia berkata, "ibn Wahb menceritakan kepada kami .dari Makhramah ,dari ayahnya, ia berkata , , 'Saya mendengar Suhail bin Abi Shalih berkata , 'Saya mendengar ayahku berkata , 'Saya mendengar Abu Hurairah berkata, 'Rasullah bersabda,

"'Tamu Allah itu ada tiga ;orang yang berperang , orang yang berhaji ,dan berumrah.'"(Hasan)<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Amir Syarifuddin ,*Garis-Garis besar fiqh* ,(Bogor:Prenanda Media,2003).h,60-61

<sup>9</sup> Abu Abdullah bin Muhammad Al-Maghribi, *Kitab Fadha'il A'mal* (Jakarta: Darul Haq, 2007), cet. ke-1, h.30

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan adalah salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan-pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah. Selain berfungsi memelihara keberadaan nasabah lama agar tetap setia dan tetap membelanjakan uangnya untuk membeli produk dan jasa kita, CS juga berperan dalam menciptakan peluang penjualan produk dan jasa yang lainnya.<sup>10</sup>

Seorang Cs dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang Cs harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap Cs telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS.

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan

<sup>10</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet. ke-1, h. 178-179



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pakaian seragam jika petugas CS diberikan seragam sesuai waktu yang telah ditentukan.

- b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani Nasabah petugas CS tidak ragu-ragu , yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas CS harus lah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu

- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan  
Usaha pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan satun dalam bersikap.kemudian tunjukan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami oleh nasabah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan  
 Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemampuan nasabah.
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan  
 Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perusahaan nasabah. kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h) Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan  
 Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
- i) Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minat bantuan  
 Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
- j) Bila belum dapat melayanin , beritahukan kapan akan dilayani  
 Artinya, jika pada saat tertentu petugas CS sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang CS mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal.

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didekat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandai lah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian, jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

## e. Nasabah merupakan sumber pendapat bank

Pendapatan Utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. karena itu, jika membiarkan sumber pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>11</sup>

Kepuasan pelanggan adalah hal pertama yang harus diupayakan dan dipenuhi oleh setiap penyedia barang dan jasa dalam aktivitas ekonomi. Sektor swasta bisa menciptakan kepuasan pelanggan dan sungguh berusaha memenuhi karena kepuasan pelanggan adalah prasyarat bagi tujuan sejati sektor swasta, yakni transaksi yang berkelanjutan (*sustainable transaction*) yang akan bermuara pada laba yang berkelanjutan (*sustainable profit*) pula. Tanpa kepuasan pelanggan, transaksi dan belanja yang berkelanjutan hanyalah mimpi yang tak pernah akan terwujud<sup>12</sup>

Permasalahan diatas membuat penulis tertarik mengadakan penelitian yang lebih lanjut kedalam bentuk tulisan ilmiah yang berjudul “***Prosedur Tabungan Haji Pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru***”

<sup>11</sup> Kasmir, *Pemasaran bank* (Jakarta: Prenada media group, 2008), cet. ke-3, h. 182-186

<sup>12</sup> .Paiman Napitupulluh, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction* (Bandung: PT. Alumni, 2012), cet, ket-1, h. 203-204



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Batasan Masalah**

Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, penulis membatasi pokok pembahasannya pada Pelayanan Jasa Bank Kepada Nasabah Tabungan Haji di Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Sistem Pelayanan Nasabah Tabungan haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru?
2. Apa saja Strategi Pelayanan terhadap minat nasabah yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a) Bagaimana prosedur tabungan haji pada bank bni syariah KC Kota Pekanbaru?
  - b) Apa saja fasilitas yang diperoleh oleh nasabah tabungan haji bank syariah KC Kota Pekanbaru?
2. Manfaat Penelitian
  - a) Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat memberikan informasi yang berguna bagi pembaca dalam meningkatkan Pemahaman Mengenai Tabungan Haji Secara utuh dan lengkap dan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabungan Haji ini. Serta memberikan kesempatan bagi penulis dalam mengembangkan teori-teori atau konsep-konsep yang telah penulis peroleh.

## b) Secara praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan bagi nasabah atau calon jamaah haji dalam melakukan Tabungan haji.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perkembangan produk-produk Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru , Terutama dengan Tabungan haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.
- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan Program Studi DIII pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Perbankan Syari'ah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**E. Metode Penelitian**

## 1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru di jl. Jend Sudirman No.484 Pekanbaru, Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang dan staf karyawan Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah Sumber Data Pelayanan Jasa Bank Kepada Nasabah Tabungan Haji di Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

merupakan data yang secara langsung berhubungan dengan responden. Data primer dalam penelitian adalah data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi yang diajukan kepada para Karyawan Bank BNI Syariah KC Pekanbaru.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Data sekunder ini berupa buku penunjang yang berkaitan dengan Produk Tabungan haji dalam Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, yang meliputi pimpinan dan staff karyawannya yang berjumlah 19 orang. maka diambil sampel sebanyak 5 orang yang terdiri 5 orang karyawan pada Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yang mengerti tentang rumusan masalah penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling.

#### F. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi yaitu mengadakan peninjauan langsung terhadap Tabungan Haji di Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru
- b. Wawancara merupakan tanya jawab secara langsung yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang penulis peroleh dari Produk Tabungan Haji
- c. Studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti

#### G. Metode Analisa Data

- a. Metode Deduktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian di analisis dan diuraikan secara khusus
- b. Metode Deskriptif, yaitu menyajikan data secara tepat dan benar lalu dibahas secara teliti untuk mendapatkan gambaran seutuhnya atas masalah tersebut



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan agar dapat mengetahui secara global apa yang akan diuraikan selanjutnya, maka dirancang penelitian yang akan dibuat kedalam lima bab, antara lain

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penelitian

### BAB II : GAMBARAN UMUM BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU

Pada bab ini terdiri dari sejarah berdirinya Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru , visi dan misi Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru , Produk dan jasa Bank BNI KC Kota Pekanbaru yang ditawarkan , dan struktur organisasi Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru.

### BAB III: LANDASAN TEORITIS

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian bank Syariah, Fungsi Bank , pengertian pelayanan, penjelasan tentang haji, Macam-macam Haji, tujuan Ibadah haji , Tata cara dalam melaksanakan Ibadah haji

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari bagaimana prosedur tabungan haji pada bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, Apa aja fasilitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diperoleh oleh nasabah tabungan haji pada bank BNI Syariah KC Kota pekanbaru.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan

## **DAFTAR PUSTAKA**





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

#### A. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru

krisis moneter tahun 1997 telah membuktikan bahwa sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah<sup>13</sup>

PT. Bank BNI Syariah didirikan pada tanggal 19 Juni 2010 sebagai anak perusahaan dari PT. Bank BNI (persero). Sebelum beroperasi sebagai

<sup>13</sup> Dokumen dan Arsip Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Umum Syariah (BUS) yang berdiri secara independen. BNI Syariah telah beroperasi sebagai Unit Usaha Syariah selama 10 tahun dengan menawarkan berbagai produk perbankan syariah. Begitu juga dengan BNI Syariah di Pekanbaru juga telah dibuka pada tanggal 19 Juni 2010. BNI Syariah kantor Cabang Pekanbaru sudah beroperasi selama 4 tahun sebelumnya bernama Unit Usaha Syariah BNI yang beralamat jl. Jend Sudirman No. 484, Pekanbaru. Sekarang BNI Syariah Cabang Pekanbaru memiliki Kantor Cabang Pembantu yaitu di Jl. Maharaja Indra Pangkalan Kerinci, di jl. HR. Soebrantas Pekanbaru dan memiliki Kantor Kas di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau. Hingga sekarang BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru masih berjalan dengan baik serta menjadi bank yang handal dan mampu bekerja secara profesional dan tetap patuh pada ases ekonomi syariah dan perbankan yang berlaku.<sup>14</sup>

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru merupakan kantor cabang yaitu diberi kewenangan oleh kantor pusat atau wilayah untuk melakukan semua transaksi perbankan. Dengan kata lain, semua transaksi perbankan dapat dilakukan oleh kantor cabang penuh. Kantor cabang

---

<sup>14</sup> *Ibid*



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penuh melayani semua produk yang terkait dengan ketiga fungsi utama bank, yaitu menawarkan produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan memberikan pelayanan jasa perbankan. Kantor cabang penuh membawahi kantor cabang pembantu dan kantor kas, oleh karena itu, kantor cabang pembantu dan kas bertanggung jawab kepada kantor cabang penuh dalam melakukan aktivitas operasionalnya.<sup>15</sup>

Bank BNI Syariah adalah salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia. Hingga September 2012, BNI Syariah telah memiliki 49 kantor cabang, 89 kantor cabang pembantu, 5 kantor kas, 22 Mobil Layanan Gerak (BLG), 11 kantor cabang mikro dan 38 kantor cabang pembantu mikro. BNI Syariah memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS), semua Produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan produk bank berbasis syariah, BNI Syariah dengan slogan memberikan yang terbaik sesuai kaidah mengeluarkan berbagai produk syariah yang sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (Dewan bentukan MUI). Produk-produk tersebut berupa simpanan, pendanaan, maupun pembiayaan serta didukung dengan layanan seperti *Internet Banking*, *SMS banking*, ATM dll untuk mempermudah konsumen.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> *Ibid*<sup>16</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Visi dan Misi PT.BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru<sup>17</sup>****Visi:**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

**Misi :**

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

**B. Produk-produk BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru<sup>18</sup>.****1. Penghimpunan Dana****a. BNI Giro iB Hasanah**

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

<sup>17</sup> <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>

<sup>18</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. BNI Deposito iB Hasanah**

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

**c. BNI Tabungan iB Hasanah****1) BNI Dollar iB Hasanah**

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

**2) BNI SimPel iB Hasanah**

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

**3) BNI Baitullah iB Hasanah**

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4) BNI Prima iB Hasanah**

**BNI Prima iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

**5) BNI Tunas iB Hasanah**

**BNI Tunas iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

**6) BNI Bisnis iB Hasanah**

**BNI Bisnis iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

**7) BNI iB Hasanah**

**BNI iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

**8) BNI Tapenas iB Hasanah**

**BNI Tapenas iB Hasanah** adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

### 9) BNI TabunganKu iB Hasanah

**BNI TabunganKu iB Hasanah** ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

## 2. Pembiayaan<sup>20</sup>

### a. Konsumen

#### 1) BNI Griya iB Hasanah

**BNI Griya iB Hasanah** adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

#### 2) BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa

<sup>20</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

### 3) BNI Oto iB Hasanah

**BNI Oto iB Hasanah** adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

### 4) BNI Emas iB Hasanah

**BNI Emas iB Hasanah** merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

### 5) BNI CCF iB Hasanah

**CCF iB Hasanah** adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

### 6) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Mikro<sup>22</sup>****1) Mikro 2 iB Hasanah**

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta.  
 Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan. Tujuan Pembiayaan untuk pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

**2) Mikro 3 iB Hasanah**

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta.  
 Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan<sup>2)</sup>.  
 Tujuan untuk Pembiayaan Pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

**c. Korporasi****1) BNI Syariah Multifinance**

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola executing, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

**2) BNI Syariah Linkage Program**

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll)

---

<sup>22</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

**3) BNI Syariah Kopkar/Kopeg**

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

**4) BNI Syariah Usaha Besar**

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

**5) BNI Syariah Valas**

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

**6) BNI Syariah Ekspor<sup>23</sup>**

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor),

---

<sup>23</sup> *Ibid*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor ( sebelum barang dikapalkan / preshipment ) dan / atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

**7) BNI Syariah Onshore**

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

**8) BNI Syariah Sindikasi**

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

**d. Usaha kecil & menengah<sup>24</sup>****1) BNI Syariah Wirausaha**

**Wirausaha iB Hasanah (WUS)** adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi)

---

<sup>24</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

## 2) BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

## 3) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

## 4) BNI Syariah Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

## 5) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

#### 6) BNI Syariah *Linkage*

Pembiayaan Kerjasama *Linkage* Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

#### e. Jasa Operasional

##### 1) Kiriman Uang

Kiriman uang (KU) adalah suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang lain atas permintaan pihak ketiga untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain berdasarkan prinsip wakalah.

##### 2) *Inkaso*

Inkaso adalah pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang ditentukan (tertarik) dalam surat/dokumen berharga tersebut, dengan prinsip *Al-Wakalah*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) *Kliring*

Kliring adalah suatu tatacara perhitungan surat-surat berharga dari peserta kliring terhadap bank peserta kliring lainnya agar perhitungan tersebut terselenggara dengan mudah, aman serta dapat memperlancar lalu lintas pembayaran giral, dengan akad Al-Wakalah.

f. *E-Banking*<sup>25</sup>1) *ATM (Automatic Teller Machine )*

Merupakan pelayanan online 24 jam yang menyediakan kemudahan padanasabah dalam melakukan transaksi penarikan dana tunai, pemindah bukuan antar rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran televon serta kemudahan melakukan perubahan PIN kartu ATM dan kemudahan berbelanja padatoko, swalayan yang berlogoMaster card dimana saja dalam maupun luarnegeri

2) *Phone Banking*

Merupakan layanan 24 jam dan memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam mengakses PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru melalui telepon untuk memperoleh informasi tentang produk, saldo dan transaksi terakhir serta kemudahan untuk mengubah PIN.

---

<sup>25</sup> *Ibid*



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) *Internet Banking*

Melakukan setoran untuk pembukaan rekening, yaitu sebesar minimal Rp.1.000.000,-Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, Anda sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman. InternetBanking tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapatdigunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karenainternet banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan Andaakan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angkapassword yang selalu berganti setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan).

4) *SMS Banking*

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang Kamisediakan bagiAnda yang mobilitasnya tinggi. Anda bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis Anda.

5) *Jasa lain-lain*

PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru jugamenyediakan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti: Collection, Standing Instruction Bank

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Draft, refrensi bank, penyetoran pajak, pembayaran rekening listrik dan lain-lain.<sup>26</sup>

**C. Struktur organisasi<sup>27</sup>****1. Branch Manager**

Pemimpin kantor cabang memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memimpin segala kegiatan cabang syariah
- b. Menyusun arahan kerja bagi aparat cabang bank syariah
- c. Menentukan kebijakan umum PT. BNI Syariah sesuai dengan tujuan bank
- d. Mengendalikan dan mengawasi proses harian dan manajemen bank

**2. Recovery & Remedial Officer (RRM)****a. Recovery & Remedial Officer**

- 1) Melakukan collection kepada nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku.
- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5
- 3) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5

**b. Recovery & Remedial Assistant**

- 1) Melakukan collection kepada nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku

<sup>26</sup> Ibid

<sup>27</sup> Dokumen dan Arsip Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5
- 3) Memproses usulan dan eksekusi penyeleksian nasabah dengan kategori kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku
- 4) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3,4,5

**3. SME Financing Head**

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel
- c. Melakukan penelitian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel
- d. Mengolah pemantauan, melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2
- e. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.<sup>28</sup>

**4. Customer Processing Head****a. Customer Processing Assistant**

- 1) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen

---

<sup>28</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas sentrasaksi
- 3) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validasi datanya
- 4) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses
- 5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen

*b. Collection Assistant*

- 1) Melakukan collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk data nasabah non scoring agunan likuid
- 2) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada recovery and aremedial head sesuai ketentuan berlaku<sup>29</sup>

*5. Operasional Head**a. Financing Support Assistant*

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *ceklist*, asuransi, *dokumen to be obtained*, dll)
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebetan angsuran, pelunasan

---

<sup>29</sup> *Ibid*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait debitur
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris

*b. Operasional Assistant*

- 1) Melakukan pembukuan transaksi cabang
- 2) Memproses transaksi kliring
- 3) Mengelola daftar hitam nasabah
- 4) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian daftar pos terbuka, memproses pembukuan garansi bank, L/C (*letter of credit*) dan SKBDN (surat berdokumen dalam negeri)
- 5) Melaksanakan fungsi financing support assistant apabila dibutuhkan

*6. General Affair Head*

- a. Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang
- b. Mengelola administrasi dan kepegawaian cabang
- c. Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya
- d. Mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamatan, supir, pelayanan, jaga malam, dll)

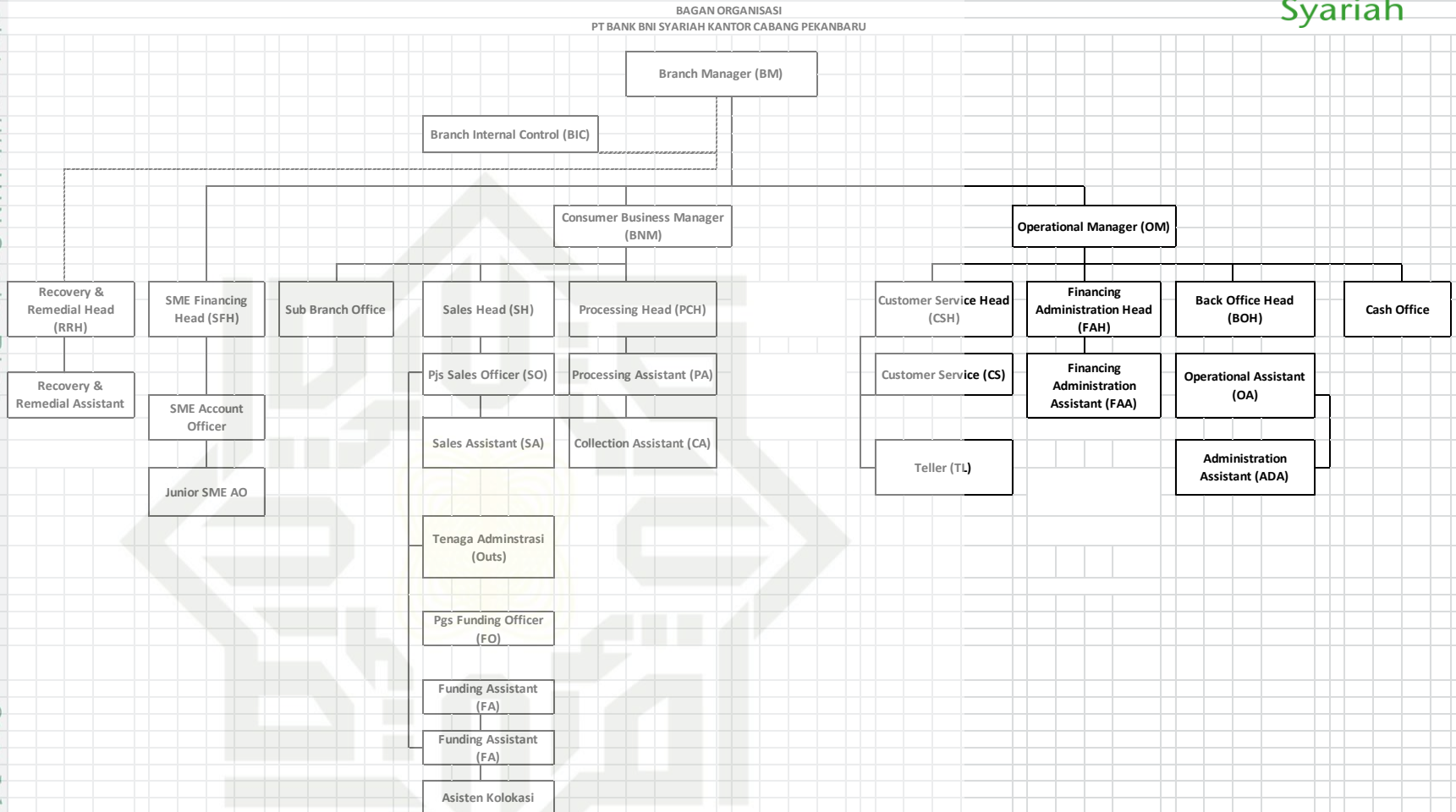


Gambar 2.1  
Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian Bank Syariah

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain:

1. Memindahkan uang
2. Menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang
6. Memberi jaminan bank<sup>30</sup>

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berbeda dengan bank non-syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Di samping itu, bank syariah juga dapat

<sup>30</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Edisi Pertama, Cet. 2, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), h. 3.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Suatu transaksi sesuai dengan prinsip syariah apabila telah memenuhi seluruh syarat berikut ini :

1. Transaksi tidak mengandung unsur kedzaliman
2. Bukan riba
3. Tidak membahayakan pihak sendiri atau pihak lain
4. Tidak ada penipuan (gharar)
5. Tidak mengandung unsur judi (maisyr)<sup>31</sup>

Indonesia sebagai sebuah negara berpenduduk Muslim terbesar di dunia baru pada akhir-akhir abad ke-20 ini memiliki bank-bank yang mendasarkan pengelolaannya pada prinsip syariah. Pada awal-awal berdirinya negara Indonesia perbankan masih berpegang pada sistem konvensional atau sistem bunga bank (*interest system*). Secara kelembagaan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*islamic window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Melalui *islamic window* ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari unsur riba (*usury*), gharar (*uncertainty*), dan maysir (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah

---

<sup>31</sup> *Ibid*, h. 5-6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(UUS). UUS adalah unit kerja di kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.<sup>32</sup>

Visi Perbankan Syariah berbunyi: “Terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (*share-based financing*) dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong-menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat<sup>33</sup>.

Sedangkan misi Perbankan Syariah sebagai berikut:

- 1) Melakukan kajian dan penelitian tentang kondisi, potensi serta kebutuhan perbankan syariah secara berkesinambungan
- 2) Mempersiapkan konsep dann melaksanakan pengaturan dan pengawasan berbasis resiko guna menjamin kesinambungan operasional perbankan syariah yang sesuai dengan karakteristiknya
- 3) Mempersiapkan infrastruktur guna peningkatan efisiensi operasional perbankan syariah
- 4) Mendesain kerangka *entry* and *exit* perbankan syariah yang dapat mendukung stabilitas sistem perbankan.<sup>34</sup>

Bank syariah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian dalam bentuk jumlah nominal yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar.

<sup>32</sup> Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah : Dasar – dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Edisi 1, Cet. 2, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017) h. 27

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Ed. 1, Cet. 2, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), h. 8

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bebas biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.

- 2) Penggunaan persentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena persentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian sudah berakhir.
- 3) Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayainya bank hanya Allah semata.
- 4) Pengarahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (*al Wadiah*), sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dan pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpanan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
- 5) Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasional bank dari sudut syariahnya. Selain itu, manajer dan pimpinan bank syariah harus mengetahui dasar-dasar muamalah Islam.
- 6) Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.<sup>35</sup>

## B. Fungsi Bank

Salah satu fungsi bank adalah menyalurkan kredit baik kepada perorangan maupun badan usaha. Pemerintah sangat mendorong, mendukung dan membantu kepada sektor UKM (Usaha Kecil Menengah atau istilah asing SME “*Small Medium Enterprise*”), agar UKM menjadi penopang tatanan perekonomian Indonesia. Artinya Pemerintah menginginkan agar perekonomian Indonesia berkembang terutama melalui sektor UKM. Jangan sampai hanya perusahaan korporat yang lebih diperhatikan. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh deposan maupun debitur, pelaku bisnis, karyawan.

Bank menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai uang lebih, kemudian dana tersebut disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkannya. Untuk nasabah funding (yang mempunyai dana lebih) dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan : giro, tabungan, atau deposito. Masing-masing mempunyai spesifikasi, kelebihan, dan kekurangannya. Tabungan, giro dan deposito merupakan produk funding yang sangat konvensional. Sejak dahulu sampai dengan sekarang produknya masih tetap ada dan masih berjalan, mengingat produk konvensional tersebut masih dibutuhkan sampai dengan saat ini.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 210-211

<sup>36</sup> Maryanto Supriyono, *op.cit*, h. 3-4

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M. A Mannan mengemukakan secara sistematis beberapa fungsi perbankan Islam. Fungsi-fungsi yang dimaksud tersebut yaitu:

1. Membantu pembangunan negara-negara Islam dengan memudahkan investasi modal untuk tujuan produksi.
2. Meningkatkan investasi swasta asing dengan memakai jaminan peran serta dalam pinjaman investasi lain yang dilakukan oleh investor swasta.
3. Meningkatkan pertumbuhan perdagangan internasional jangka panjang yang berimbang, dan mempertahankan keseimbangan neraca pembayaran dengan mendorong investasi internasional untuk pembangunan sumber daya produksi para anggota.
4. Mengatur pinjaman yang dijamin, dalam hubungannya dengan pinjaman internasional atau melalui saluran lain melalui proyek lebih berguna dan mendesak dapat dihadapi terlebih dahulu.
5. Memberi saran teknik tentang hal-hal yang berhubungan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan pinjaman kepada para ahli setempat yang memenuhi syarat dalam menghadapi teknik khusus.
6. Memberikan jasa baik dalam menyelesaikan persengketaan ekonomi di kalangan negara-negara Islam, seperti yang kita dapati dalam kasus persengketaan air antara India dan Pakistan yang diselesaikan oleh bank dunia pada tahun 1960<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.9

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Abdurrahman mengemukakan tujuan-tujuan dari perbankan Islam, yaitu:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islami, khususnya bermuamalah yang berhubungan dengan bank agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), di mana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga dapat menimbulkan dampak negatif terhadap pertumbuhan ekonomi umat.
2. Meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama terhadap kelompok-kelompok miskin, yang diarahkan pada kegiatan usaha produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwiraswasta).
3. Menciptakan keadilan di bidang ekonomi, dan dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
4. Menanggulangi mengentaskan kemiskinan pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara berkembang. Upaya bank Islam dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol bersifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan modal kerja dan program pembinaan konsumen, program pembinaan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menjaga stabilitas ekonomi moneter pemerintah
6. Menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank-bank non Islam yang menyebabkan umat Islam berada di bawah kekuasaan bank, sehingga umat Islam tidak bisa melaksanakan ajaran agamanya secara penuh, terutama di bidang kegiatan bisnis dan perekonomian.<sup>38</sup>

**C. Pengertian Pelayanan**

Defenisi pelayanan yang dikemukakan oleh kasmir, SE., M.M adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi unruk memberikan kepuasan kepda pelanggan atau nasabah.

Pelanggan aau nasabah yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi tiga tipe:

1. Pelanggan atau nasabah sangat perlu memerlukan bantuan seseorang(*customer service*, pramuniaga atau kasir)untuk menuntut atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk
2. Pelanggan atau nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat bayar
3. Pelanggan atau nasabah tidak meminta bantuan ke petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya, yang dihadap nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelayanan

<sup>38</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, op.cit, h. 7.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ATM ini dilakukan melalui petunjuk yang ada di mesin untuk keperluan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami di mengerti seseorang *customer service* , pramuniaga, *public relation*, satpam, teller atau operator telepon adalah sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan atau nasabah jika kenal.<sup>39</sup>

#### D. Pengertian haji

Haji menurut bahasa ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Oleh karena para muslim mengunjungi Baitullah al-Haram berulang kali pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan haji, atau nusk (ibadah).<sup>40</sup>

Menurut istilah syara' , haji adalah berziarah (berkunjung) ke Ka'bah di Makkah al-mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram , thawaf , sa'i , wukuf di Arafah , mabit di muzdalifah dan mina , melontar jamarat , dan tahalul ( Nuruddin Etar , *al-Haj wa al-Umrah* , 1984: 11 ).<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Kasmir, *Etika customer service*, Ed.1, Cet.1, (Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada,2005), p. 26

<sup>40</sup> M. Hasbi Ash Shiddieqy , *Pedoman haji* , (Jakarta : PT. Karya Unipress , 2009) , cet. Ke- 3 ,h. 4

<sup>41</sup> Ahmad Kartono & Sarmidi Husna , *Ibadah Haji perempuan menurut parah ulamah fikih* , ( Jakarta : Prenada Media grup , 2013 ) , cet. Ke-1 , h. 14.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Macam-macam haji

Ibadah haji bisa dilakukan dengan salah satu cara dari tiga cara berikut:

### a. Haji *ifrad* (*menyendiri*)

pelaksanaan ibadah haji disebut ifrad jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan umrah dilaksanakan secara sendiri-sendiri, dengan mendahulukan ibadah haji. Artinya, ketika calon jamaah haji mengenakan pakaian ihram di miqat-Nya, hanya berniat melaksanakan ibadah haji. Jika ibadah hajinya sudah selesai, maka orang tersebut mengenakan ihram kembali untuk melaksanakan ibadah umrah.

### b. Haji *Tamattu* (bersenang-senang)

Pelaksanaan ibadah haji disebut Tamattu' jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan umrah dibulan haji yang sama dengan mendahulukan ibadah umrah. Artinya, ketika seseorang mengenakan pakaian ihram di miqat-Nya, hanya berniat melaksanakan ibadah umrah. Tamattu' dapat juga berarti melaksanakan ibadah umrah dan haji didalam bulan-bulan serta didalam tahun yang sama, tanpa terlebih dahulu pulang ke negeri asal.

### c. Haji *Qiran* (menggabungkan)

Pelaksanaan ibadah haji disebut qiran jika seseorang melaksanakan ibadah haji dan umrah disatukan atau menyekaliguskan berihram untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Haji qiran dilakukan dengan tetap

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpakaian ihram sejak miqat makani dan melaksanakan semua rukun dan wajib sampai selesai, meskipun mungkin akan memakan waktu lama.<sup>42</sup>

## F. Tujuan ibadah haji

Setiap ibadah dalam islam pasti, termasuk juga ibadah haji, memiliki tujuan (maqashid) dan hikmah besar yang seharusnya terwujud dan direalisasikan oleh pelakunya. Namun, umat islam sering kali melakukan ibadah, khususnya ibadah haji, tanpa diiringi dengan pemahaman yang baik mengenai apa tujuan dari pelaksanaan ibadah tersebut.

Yang dimaksud tujuan ibadah haji (masaqashid al-hajj) adalah maksud yang ingin diraih atau dituju dari pelaksanaan ibadah haji. Tujuan-tujuan tersebut dapat dengan mudah kita temukan dalam al-Qur'an surat al-baqarah (ayat 158, 189, 196-2003), Ali Imran (ayat 97), al-Maidah (1-2, 97) dan surat al-hajj, serta dalam beberapa Hadists Rasulullah SAW. Di antara tujuan dari ibadah haji adalah;

1. Menaati perintah Allah SWT dengan segala perintah-Nya sebagai ekspresi ketakwaan

Ibadah dalam islam harus dapat bermuara pada peningkatan ketakwaan pelakunya. Penyembahan seorang hamba bukanlah ritual mistis yang berhubungan dengan dunia gaib yang penuh takhayul dan serba irasional. Ibadah dalam islam adalah ketundukan seorang makhluk kepada Sang Pencipta yang telah memerintahkan untuk beribadah kepada-Nya.

<sup>42</sup> Halimi Zuhdy, *Sejarah haji & manasik*, (Malang: Ump, 2015), cet.ke-1,h.25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Menunjukkan Kebesaran Allah SWT

Ibadah haji adalah ibadah yang sarat makna. Dia bukan bentuk hura-hura tanpa tujuan. Haji juga bukan perjalanan main-main. Haji adalah event serius yang menyimpan banyak manfaat.

## 3. Memperbanyak ingat atau dzikir kepada Allah SWT.

Jika kita ikuti satu per satu petunjuk al-Qur'an dalam ibadah haji kita akan emukan bahwa haji adalah perjalanan yang begitu sarat dengan ajakan untuk berdzikir dan mengingat nikmat Allah.

## 4. Memperoleh haji mabrur dan pahala surga.

Rangkaian ibadah merupan aktivitas kolosal yang melatih umat islam dalam menginternalisasikan nilai-nilai aqidah dan akhlak secara praktis. Ibadah haji juga menunjukkan bahwa meraih keridhoan Allah tidak cukup hanya dengan berkhayal dan berkonsep, tetapi harus dicapai dengan usaha nyata dan jerih payah rill.<sup>43</sup>

**G. Tata Cara Melakukan Ibadah Haji**

1. Jika seseorang melakukan haji ifrad atau qiran. Hendaklah ia berihram dari miqat yang dilaluinya. Dan jika ia tinggal di daerah miqat, maka hendaklah berihram dengan membaca niat haji di tempat tersebut.
2. Kemudian keluarlah menuju mina. Lakukanlah shalat Zuhur, Asar, Magrib, Isya dan Subuh disana, dengan cara meng-qashar shalat yang empat rakaat (Zuhur, Asar, Isya) menjadi dua rakaat –dua rakaat pada waktunya masing-masing, tanpa *jama'* (digabung).

---

<sup>43</sup> *Ibid*, h.16-21

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apabila matahari telah terbit pada hari kesembilan Dzulhijah, maka berangkatlah menuju Arafah untuk berwukuf. Tentang wukuf ini, hendaklah dipastikan bahwa seseorang telah benar-benar beradab di dalam batas Arafah hingga matahari terbenam. Dianjurkan untuk memperbanyak zikir dan doa, sambil menghadap untuk memperbanyak zikir dan doa, sambil menghadap kiblat dan mengangkat kedua tangan.
4. Apabila matahari telah terbenam, berangkatlah menuju Muzdalifah dengan tenang sambil membaca *talbiah*.
5. Kemudian berangkatlah menuju mina sebelum matahari terbit, disertai dengan bacaan *talbiah*. Bagi jamaah yang uzur, seperti wanita dan orang-orang yang lemah, boleh berangkat menuju mina pada malam itu juga setelah lewat pertengahan malam. Sebelum berangkat menuju mina, pungutlah batu-batu kecil sebanyak tujuh butir untuk melempar jumrah.
6. Setidaklah dimina, lakukanlah hal-hal dibawah ini:
  - a. Lemparlah jumrah Aqabah, yaitu jumrah yang terdekat dari mekah, dengan tujuh batu kecil secara berturut-turut sambil bertakbir pada setiap kali lemparan
  - b. Sembelihlah kurban jika anda berkewajiban melakukannya dan makanlah sebagian dagingnya, serta berikan sebagian besarnya kepada orang-orang fakir.
  - c. Bercukurlah dengan bersih (gundul) atau pendekkan rambut anda, akan tetapi mencukur bersih lebih utama. Sedangkan bagi wanita cukup menggunting ujung rambutnya kurang lebih seujung jari.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kemudian berangkatlah menuju mekah dan lakukanlah Tawaf Ifdhah. Tawaf Ifdhah ini boleh di akhirkkan pelaksanaannya hingga berlalunya hari-hari di Mina, baru kemudian menuju mekah setelah melempar seluruh jumrah.
8. Setelah tawaf ifdhah pada hari *nahr*, kembalilah ke Mina. Bermalamlah di sana pada hari *tasyriq*, yaitu pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijah.
9. Lemparlah ketiga jumrah selama menetap dua atau tiga hari di Mina setelah matahari tergelincir.
10. Apabila seseorang hendaklah kembali kekampung halamannya setelah menyelesaikan rentetan amalan ibadah haji, hendaklah melakukan tawaf wada', kecuali bagi wanita yang sedang datang bulan (*haid*) dan yang *nifas*.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Ali Husni al-kharbuthli, *Sejarah kabah*, (Jakarta Selatan: Khazanah pustaka islam,2013), cet. Ke-1, h.352-356



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan terhadap data yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Tabungan Haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yaitu: Calon nasabah mendatangi kantor Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru untuk melakukan pembukaan rekening tabungan haji melalui customer service dengan memberikan kartu identitas, Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening tabungan dan memberikan kartu identitas yang berlaku, customer service memeriksa kebenaran data yang telah diisi calon nasabah pada formulir data nasabah. Kemudian, customer service melakukan input data dengan benar, Teller menerima slip setoran beserta uang tunai yang diberikan oleh nasabah. Kemudian teller melakukan input data dengan mengkredit rekening nasabah sejumlah setoran awal tersebut. Setelah semua telah diproses oleh teller, lembar kedua dan buku tabungan diberikan kepada nasabah sebagai bukti transaksi.
2. Fasilitas Tabungan haji yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yaitu: Membantu nasabah dalam merencanakan ibadah haji, Memudahkan nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena system BNI Syariah telah terhubung langsung dengan System Komputerisasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah, Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan, Fasilitas asuransi kecelakaan diri untuk nasabah tabungan baitullah dengan saldo diatas Rp. 5.000.000, Mendapatkan bonus atau souvenir haji, Mendapatkan Kartu ATM yang dapat memudahkan nasabah bertransaksi saat sedang memunaikan ibadah haji.

**B. Saran**

Adapun saran yang dapat di sampaikan penulis demi kemajuan Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru yaitu :

1. Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru dapat terus meraih kepercayaan dari masyarakat, menjaga kualitas Produk Tabungan Haji, dan tetap bertahan dalam persaingan dunia perbankan
2. Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru terus melakukan perbaikan – perbaikan setelah terjadinya masalah dalam meningkatkan kualitasnya dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang produk-produk tabungan yang ada pada Bank Syariah KC Kota Pekanbaru sehingga dapat dikenal lebih mendalam oleh masyarakat khususnya didaerah Kota Pekanbaru.



## Daftar Pustaka

- Abdul Manan ,*Hukum Ekonomi Syariah*,(Jakarta: PT.Fajar Interpretama Mandiri,2012),cet.ke 1
- Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2012)
- Abu Abdullah bin Muhammad Al-Maghribi,*Kitab Fadhail A'mal*(Jakarta:Darul Haq,2007)
- Ahmad Kartono & Sarmidi Husna , *Ibadah Haji perempuan menurut parah ulamah fikih* , ( Jakarta : Prenada Media grup , 2013 ).
- Ali Husni al-kharbuthli, *Sejarah kabah*, (Jakarta Selatan: Khazanah pustaka islam,2013), cet. Ke-1
- Amir Syarifuddin ,*Garis-Garis besar fiqh* ,(Bogor:Prenanda Media,2003).
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009),
- Anggyta Ryandika Rusman,*Panduan praktis Haji&Umrah*(Yogyakarta:Buku pintar,2015),cet.ke-1,
- Bethari, customer service Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019
- Dokumen dan Arsip Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru
- Dokumen dan Arsip Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru
- Halimi Zuhdy, *Sejarah haji & manasik*, (Malang: Ump, 2015), cet.ke-1,h.25  
<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>
- Indriya R.Dani &Hayantilah,*Hajj &Umrah for woman* (Jakarta Selatan:Qultom Media,2015),cet.ke-1
- Kasmir, *Etika custemer service*, Ed.1, Cet.1, (Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada,2005),
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010),
- Kasmir,*Pemasaran bank*(Jakarta:Prenada media group,2008),cet.ke-3,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah : Dasar – dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Edisi 1, Cet. 2, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017)

M. Hasbi Ash Shiddieqy , *Pedoman haji* , (Jakarta : PT. Karya Unipress , 2009) , cet. Ke- 3 ,

Maryanto Supriyono, *op.cit*,

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Edisi Pertama, Cet. 2, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015),

Muhammad Sholikhin,*Keajaiban Haji dan Umrah*,(Jakarta:Erlaga,2013),

Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2007),

Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, *op.cit*,

Oktaviona, Costomer Service Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru,*Wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019

Oktaviona, Customer service Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019

Paiman Napitupulluh, *Pelayanan Publik & Customer Statisfaction* (Bandung: PT. Alumni,2012), cet, ket-1,

Risti Auliani, customer service Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019

Sentot Imam Wahjono,*Manajemen Pemasaran Bank*,(yogyakarta:Graha Ilmu,2010),cet.ke-1,

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta: Grafitri, 1999), 24.

Tiara Hajizah , customer service Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019

Tiara Hajizah, Customer Service Bank Syariah KC Kota Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 21 Agustus 2019

Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Ed. 1, Cet. 2, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010),



## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru?
2. Apa saja strategi pelayanan terhadap minat nasabah yang diberikan oleh bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru?
3. Siapa saja petugas yang terkait dengan sistem penerimaan setoran pen penyelenggara tabungan ibadah haji?
4. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pengurusan tabungan ibadah haji hingga mendapat nomor antrian?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan tabungan ibadah haji hingga mendapatkan nomor porsi?
6. Kendala dan keuntungan Tabungan Haji di Bank BNI Syariah KC Kota Pekanbaru?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PENGESAHAN PERBAIAKAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir dengan judul **PRODUK TABUNGAN HAJI PADA  
BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:





Nama : EMA SYAHDIA  
 NIM : 01626204146  
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
 Telah dimunaqasyahkan pada :  
 Hari/Tanggal : Kamis, 19 Maret 2020  
 Waktu : 13.30 WIB  
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas  
 Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 April 2020

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

etua  
 urnasrina, SE, M. Si  
 sekretaris  
 uryanti, S.E.I, M.E.Sy  
 nguji I  
 adona Khairunnisa, S.E.I, M.E.S  
 nguji II  
 r.Jenita, SE, MM

  
 .....  
  
 .....  
  
 .....  
  
 .....

Kepala Bagian Tata Usaha  
 Fakultas Syariah dan Hukum

JALINUS, S.Ag

NIP. 197508012007011023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 16 Desember 2019

Und-04/F.1/PP.01.1/9752/2019

Peringkat

Pembimbing Skripsi

Kepada

Yth. Devi Megawati, ME. Sy  
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UII Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama : Ema syahdia  
NIM : 01626204146  
Jurusan : Perbankan Syariah D3

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai balasnya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "PELAYANAN JASA BANK KEPADA NASABAH TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU"

Demikian disampaikan, terima kasih.

UIN SUSKA RIAU

a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl  
NIP. 19660803 199303 1 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tembusan:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung menara lancang kuning lantai I & II komp. kantor gubernur riau  
Jl. Jendral sudirman No.460 telp. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/21293

### TENTANG

### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau, setelah membaca surat permohonan riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un/04/F.I/PP.00.9/3389/2019 Tanggal 14 Mei 2019, dengan ini memberikan rekomendasi sebagai berikut :

Nama : EMA SYAH DIA  
NIM : 01626204146  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Jenjang : DIII  
Alamat : PEKANBARU  
Judul penelitian : PELAYANAN JASA BANK KEPADA NASABAH TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU  
Lokasi Penelitian : BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak bertentangan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Dengan rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru

Pada tanggal : 14 Mei 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tembusan :

Disampaikan kepada yth :

1. Kepala Badan Kepegawaian, Bina Sarana dan Logistik Provinsi Riau di lingkungan :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis lahir di Bukit Meranti, 17 Mei 1998. Merupakan putra dari Alm. Sujiman dan Karmila. Penulis Mengawali pendidikan formal pada MI AL Fajar Bukit Meranti pada tahun 2004-2010, terus melanjutkan pendidikan tingkat pertama di Mts Islamiyah Bukit Damar pada tahun 2010-2013, pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan tingkat atas yaitu di SMA Pembangunan Bagan Batu dan selesai pada tahun 2016. Setelah satu tahun tepatnya ditahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan lagi di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program D3 Perbankan Syariah.

Pada tahun tepatnya pada bulan Mai penulis melakukan penelitian di Bank BNI Syariah Cabang Sudirman Kota Pekanbaru. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau ini maka penulis mengajukan judul tugas akhir dengan judul **“PROSEDUR TABUNGAN HAJI PADA BANK BNI SYARIAH KC KOTA PEKANBARU”**.